

细胞售后服务告知书

细胞售后服务

一、收到细胞处理方法

1、收到细胞先不开瓶盖，瓶身擦拭酒精后放在培养箱静置若干小时（视细胞密度而定）稳定细胞状态。接着在倒置显微镜下观察细胞生长情况，并对细胞进行不同倍数拍照（建议收细胞时就整体外观拍一张照片，观察培养基的颜色和是否有漏液情况，随后在显微镜下拍下细胞状态，100x，200x各一张），观察记录细胞在运输过程中是否有污染情况。

2、收到细胞未开封，出现污染状况我单位负责免费重发一次细胞。

3、收到细胞后，可将培养瓶里多余的培养基收集放置于 4℃备用。刚开始培养时，建议用瓶内的培养基，可补加 2%血清，待细胞状态恢复后，培养液一半用瓶内的，一半用用户自备的，使细胞逐渐适应培养条件，避免因不适应而造成生长状态不佳。

二、细胞出现问题，可重发的情况有哪些？判定标准是什么？

- 1、细胞运输途中遭遇的各种问题，细胞丢失、瓶身破损、培养液严重漏液等，重发；
- 2、细胞污染问题，请在收到产品 24 小时内，给我们提出真实的实验结果，核实后 重发；
- 3、常温发货的细胞静置 24 小时后，绝大多数细胞未存活（需提供真实清晰的细胞 状态照片），重发；
- 4、干冰冻存发货的细胞复苏后，绝大多数细胞未存活（需提供真实清晰的细胞状态 照片），重发；
- 5、干冰冻存发货的细胞复苏后 24 小时或常温发货的细胞静置 4 小时后并且未开封，出现污染，重发；
- 6、细胞活性问题，请在收到产品 7 天内给我单位提出真实的实验结果（用台盼蓝染色 法鉴定细胞活力），核实后予重发；
- 7、视具体情况而定。

三、细胞出现问题，不予以重发的情况有哪些？

- 1、用户操作造成细胞污染，不重发；
- 2、用户严重操作失误致细胞状态不好，不重发；
- 3、非我们推荐细胞培养体系致的细胞状态不好，不重发；
- 4、细胞状态不好，未提供真实清晰的培养前 3 天的细胞状态照片，不重发；
- 5、细胞培养时经其它处理导致细胞出现问题的，不重发；
- 6、细胞收到 2 天内，未告知的，不重发；
- 7、视具体情况而定。

四、其他服务政策（仅限细胞系）

- 1、细胞出现问题后，未能及时反馈的，不能免费重发， 如需重发，用户需重新支付的费用，具体视情况而订。
- 2、如客户收到细胞 8-30 天之内，因处理不当造成细胞死亡或污染，用户需重新支付的费用，具体视情况而订。